

Especialización en Mercadeo

CLIENTE VS EMPLEADO

La Organización Alpes del futuro es una Corporación Financiera creada en el año de 1970 la cual tiene 41 años de estar funcionando en Colombia con un gran reconocimiento en el sector financiero por su seguridad y el respaldo que le brinda a todos sus clientes. Esta corporación se dedica a la financiación de créditos para empresas y también para personas naturales, también unos de sus principales objetivos es fomentar el ahorro entre los Colombianos para así poder lograr un patrimonio y estabilidad económica en el transcurso del tiempo.

En esta corporación trabajaba una mujer llamada Andrea García Castro quien era una funcionaria de 23 años de edad la cual trabajaba en esa entidad hace 2 años, ella es muy responsable en su cargo, honesta y alegre; también está muy contenta de laborar en esta entidad, la cual le sirve mucho para manejar temas de su carrera de administración de empresas estudiando en la universidad Cano desde hace dos años cursando cuarto semestre. Andrea vive con sus dos padres y un hermano menor que ella, su padre el señor Arturo García que es un hombre enfermo hace tres años a causa de un accidente. Andrea se encargaba de los gastos del hogar y de la educación de su hermano menor Felipe García Castro quien tenía 15 años de edad y estaba cursando noveno en el colegio Liceo del Valle, su madre la señora Rosario Castro era ama de casa y era una mujer tímida pero muy amorosa con todos los miembros de su casa.

¹ Caso de grado realizado por Angélica María Espitia Ocampo para acceder al título de Especialista en Mercadeo. Este trabajo es propiedad de la Universidad Autónoma de Occidente. Tutor: Sory Carola Torres Q, Especialista en Gerencia del Medio Ambiente. Santiago de Cali – Colombia. Febrero 28 2012

Especialización en Mercadeo

Las funciones de Andrea García Castro eran estar encargada de la atención de los clientes en una de las Oficinas principales de la Corporación Alpes del Futuro la cual se llamaba Plaza del Sur y se encontraba en la ciudad de Santiago de Cali con la siguiente ubicación Calle 8 # 23 – 67. Esta oficina era grande, muy calidad y contaba con un área de información al inicio de la oficina con tres cubículos, un área de caja donde contaba con 5 módulos de caja, el área de subdirección enseguida de las cajas y al frente del área de información, una sala de espera al lado del área de información y la oficina del director la cual estaba al fondo de la corporación.

Andrea estaba encargado de atender clientes dentro de las instalaciones de la Corporación Alpes del Futuro o en las áreas externas de la Corporación, también dictaba charlas de ahorro y crédito en las diferentes empresas con las cuales tenían convenio la corporación.

Era un día 13 de octubre de 2010 cuando Andrea García y Diego Pérez quien era un asesor de la Corporación quien trabajaba hace un año en esta entidad y a pesar de su corto tiempo era muy destacado en su labor comercial, un hombre emprendedor, honesto y muy alegre.

Los dos Andrea y Diego se disponían a realizar una visita comercial en el Hospital del Valle del Cauca, este hospital estaba ubicado en el centro de la ciudad de Santiago de Cali y era un Hospital con 800 empleados los cuales tenían vínculos con la corporación Alpes del Futuro. Andrea y Diego siempre realizaban visitas en estas instalaciones todos los miércoles de cada semana en horas de la tarde.

Especialización en Mercadeo

Andrea y Diego solicitaron el permiso en el área de Personal donde los atendía la Doctora Norma Ante quien era la Jefe de Personal del Hospital ella era una mujer de 48 años de edad la cual es muy calidad y amable . La doctora Norma estaba encargada de entregar el permiso para poder entrar a todas las instalaciones del Hospital del Valle del Cauca.

Andrea y Diego : Buenas Tardes Doctora Norma

Norma: Buenas Tardes Muchachos como se encuentran

Andrea: Muy bien Gracias, doctora Norma como todos los miércoles estamos aquí con el motivo de visitas a los empleados del hospital y poder ofrecer los servicios y productos de la Corporación Alpes del Futuro.

Norma: Claro Andrea y Diego que aéreas van a visitar para dar la orden de entrada.

Diego: Hoy queremos visitar tres departamentos, El técnico, El Departamento de Instrumentación y El Departamento de calidad.

Norma: Tienen el permiso para entrar a esas áreas.

Andrea y Diego visitaron el departamento de instrumentación y el departamento de calidad visitaron algunos clientes se dispusieron a acercarse al departamento técnico del hospital donde se encontraban todas las personas de mantenimiento del hospital.

Andrea y su compañero se acercaban con un listado de clientes con productos de crédito ya aprobados y les entregaban a los cliente el cupo asignado que les había dada la corporación y junto a él un obsequio donde encontraban unos chocolates y un folleto con la

Especialización en Mercadeo

propuesta de crédito y de esa forma el cliente escogía si los quiere tomar estos productos o no.

Ellos estaban buscando un cliente para ofrecerle los productos de la corporación y entregarle su obsequio era el señor Omar Pérez quien era un funcionario encargado del mantenimiento de los equipos de todo el hospital el señor Omar Pérez era un hombre impaciente y apático de todo lo concerniente de temas Bancarios, pero él era uno de los clientes los cuales tenían que buscar para entregarle el obsequio y la propuesta de la corporación.

Luego de unos minutos los dos funcionarios de la corporación se encontraron con el señor Omar Pérez.

Andrea: Buenas tardes usted es el señor Omar Pérez.

Omar: Si soy yo.

Andrea: Mucho Gusto señor Pérez yo soy Andrea García y el es mi compañero Diego Pérez de la Corporación Alpes del Futuro y venimos a realizarle una propuesta sobre productos de nuestra entidad, señor Omar Pérez puede atendernos unos minutos.

Omar: No tengo casi tiempo pero los escucho.

Diego: Señor Pérez este es un obsequio de parte de la Corporación Alpes del futuro donde le realizan una oferta de crédito.

Andrea: señor Pérez la oferta comercial costa de una tarjeta de crédito por \$ 4.000.000 de pesos con cuota de manejo gratis por un año, la mitad de este cupo puede tomarlo en avance que es dinero en efectivo o puede utilizar todo el cupo en compras. También tiene una aprobación de un cupo en crédito hipotecario por \$ 100.000.000

Especialización en Mercadeo

pesos, para que usted adquiriera su casa propia y pueda lograr aumentar su patrimonio. Que le parece señor Omar Pérez

Omar: No estoy interesado en este momento.

Diego: Señor Pérez nos podría decir el motivo de no tomar los productos.

Omar: no estoy interesado no me gustan los créditos.

Andrea: Señor Pérez no es necesario que tome los dos productos puede tomar uno por ejemplo el crédito hipotecario para aumentar su patrimonio, señor Pérez piénselo y si algo nos llama mi oficina es Plaza del sur donde lo atenderemos con gusto esta es mi tarjeta de presentación en caso de necesitar ayuda.

Omar: Bueno si los necesito los busca.

Andrea: muchas gracias y que tenga una feliz tarde.

Los dos funcionarios de la Corporación Alpes del Futuro salieron del Hospital Valle del Cauca un poco triste porque su labor comercial no avía sido tan buena.

Diego: Tranquila Andrea las próximas visitas serán más exitosas.

Andrea: si Diego tienes toda la razón gracias por tu apoyo.

Después de haber terminado su jornada laboral regresaron a sus casas a descansar.

A el día siguientes Andrea se acerco a laboral ala oficina Plaza del sur eran las siete de la mañana y el directora de la oficina la Doctora Elena Montoya Cruz quien era una mujer de 52 años de edad quien era muy estricta y cumplidora de las normas y reglas de la corporación era una mujer exitosa en el ámbito laboral.

Especialización en Mercadeo

Elena: Buenos días Andrea muéstrame los resultados obtenidos en la visita del Hospital Valle del cauca.

Andrea: jefe el día de ayer visitamos 10 clientes de los cuales tres tomaran nuestra oferta comercial.

Elena: Pero eso es muy poco para una visita de toda una tarde .

Andrea: Si jefe se que en otras ocasiones hemos tenido mejores resultados que en esta visita, pero espero que las otras visitas sean mejores.

Elena: Recuerda Andrea que lo que necesitamos es resultados, espero que cada día sean mejores las visitas al Hospital.

Ella salió un poco triste por su bajo resultados y se encontró con Diego

Andrea: Hola Diego como estas al llegar me llamo la Jefe Elena y me pregunto por mis resultados y dijo que eran muy pocos que tenía que dar mas.

Diego: Tranquila que los clientes no tomaron los productos en ese momento pero yo los vi como interesados, creo que nos llamaran.

Andrea: Gracias diego mira ya llego la hora de aperturar la oficina y hay muchos clientes en filas.

Se apertura la oficina Plaza del sur avía alrededor de 30 clientes en espera la cerca de 25 clientes era para el área de caja y 5 para el área de información

Que era el área donde atendían publico Andrea y Diego. Cuando entro el cliente Omar Pérez a la oficina Plaza del Sur.

Especialización en Mercadeo

Diego: Le dijo a Andrea mira quien está entrando.

Andrea: Es el señor Omar Pérez que bueno, será que tomara el crédito.

Buenos Días dijo el señor Omar niña será que me puede atender.

Andrea: si señor permítame un momento ya lo atiendo por favor coja el turno para atenderlo más cómodamente.

Omar: yo no voy acoger turno porque no tengo tiempo.

El señor Omar llevaba un documento en sus manos y lo arrugo en esos momentos se veía estresado y su ojos estaban desorbitados parecía como si estuviera tomado.

Andrea: si señor yo entiendo pero deme un momento ya lo atiendo es que tengo dos turnos y los otros clientes se pueden sentir maltratados por no respetar los turnos me entiende señor Omar. Don Omar mi compañero Diego está atendiendo con migo los turnos la atención será rápida denos por favor una espera.

Omar: Claro como no le tome los créditos por eso me pone a tomar turnos, quiero que me atienda de inmediato.

Andrea: Diego me ayudas con los turnos.

Diego: Tranquila yo sigo con los turnos y tu atiende al señor

De repente el señor Omar muy disgustado escupió su mano con saliva y estiro la mano para que Andrea le diera la misma y le dijo gracias.

Andrea: Desconcertada por lo que estaba pasando no entendía la actitud del señor Omar escupió su mano y quiere dármele como mostrando su disgusto.

Especialización en Mercadeo

Andrea no le dio la mano y se sentía muy apenada con los dos clientes que tenía en su puesto en ese momento los cuales observaban todo lo que pasaba.

El señor Omar se acercó hacia Andrea y al ver que ella no le dio la mano la cogió de la camisa la estrujo y refregó la escupa por su blusa y sus manos.

Andrea: Perdió el control y le dijo Desgraciado.

Los clientes que se encontraban con Andrea solicitaron auxilio a los clientes y al guarda de seguridad. De repente el señor Omar comenzó a patear el puesto de trabajo y rompió el vidrio del área de información donde atendía Andrea.

El guarda de seguridad lo saco de la Oficina Plaza de sur el señor gritaba vulgaridades y pateaba.

Andrea: Se sentía apenada y no paraba de llorar

De inmediato se acercó el subdirector Cesar López un hombre de 33 años el cual era muy disciplinado y respetuoso, él le preguntó ¿qué paso? pero Andrea no podía hablar de lo consternada que se sentía, los clientes que estaban con ella contaban lo sucedido y manifestaban que el cliente estaba loco por todo lo que había hecho por no querer tomar un turno.

Cesar: Andrea que feo lo que paso con ese cliente espero que no se queje porque tú sabes lo que puede pasar.

Andrea sabía que le podía pasar me podría quedar sin empleo, si un cliente de la Corporación Alpes del futuro se quejaba se tomaba la solicitud y siempre el cliente tiene la razón, por que estos clientes eran intocables y no importaba como fueran ellos siempre tenían la

Especialización en Mercadeo

razón, así ellos fueran groseros con los funcionarios que los atendían.

Andrea pensó que existían reglamentos para todo cómo para manejar los productos de la corporación, reglamentos de costos de productos, el decálogo del buen comportamiento del funcionario hacia el cliente, pero no existía un reglamento de cómo los clientes se deben comportar en las salas de espera o en las oficinas del servicio al cliente. Ella sentía sola y solo esperaba que la llamaran sus otros jefes para preguntarle lo sucedido y estos tomarían una decisión.

Después de unas horas la llamo la jefe Elena Montoya, Andrea siéntate, ya sé lo que paso con el cliente y me parece que no lo supiste manejar la situación y sabes que eso me puede dañar el convenio con el Hospital del Valle del Cauca, ese problema me puede dañar la utilidades de la oficina, Andrea si el señor Omar se queja tú sabes que puede pasar.

Andrea estaba desconcertada y triste a su jefe solo le interesaba la utilidad de la oficina y no como ella se podía sentir, callada sin decir nada escucho a su jefe y luego siguió con sus labores.

Andrea se dispuso a llamar al jefe de personal del Hospital Valle del Cauca la doctora Norma Ante.

Andrea: Buenas tardes Doctora Norma como se encuentra.

Norma: Muy Bien Andrea cuenta en que te puedo colaborar.

Andrea le conto todo lo ocurrido a la doctora Norma sin omitir detalle, La doctora Norma sintió lo sucedido y dijo que le contaría al Director del Hospital.

Especialización en Mercadeo

Andrea: Muchas gracias doctora Norma sentí que era necesario que lo ocurrido fuera contado por mí, para que no hayan malos entendidos y que nuestras entidades pueden seguir teniendo buenas relaciones mucha gracias por su tiempo.

Luego de termina su conversación con la doctora Ante Andrea termino su jornada laboral agotada y esperando que el próximo día fuera mejor.

Andrea estaba comenzando un nuevo día laboral, cuando timbró el teléfono ella contesto y era el Director del Hospital Valle del Cauca, el doctor León Marín era un hombre de 50 años, el doctor Marín se caracterizaba por ser un hombre justo, respetuoso y era un gran Director porque avía sacado al Hospital de una crisis económica.

Andrea: Buenos Días Fundación Alpes de Futuro habla Andrea García

León: Buenos días señorita habla el doctor León Marín, el motivo de mi llamada es por lo que ocurrió ayer con uno de mis funcionarios y usted cuénteme que paso.

Andrea: Muy apenada comenzó a contar lo ocurrido ella se sentía tensa y con miedo por lo que podía ocurrir, al cabo de unos minutos de contarle todo al Doctor León la escuchaba sin juzgarla, sino que sentía lo sucedió. Ella se sintió más tranquila y pudo analizar qué clase de ser humano era el doctor y pudo analizar por qué tenía tanto éxito labor en el hospital por que era un ser humano excepcional.

León: Andrea tranquilízate que no te pasara nada tu no perderás tu empleo si el señor Omar se queja y te perjudica yo también tendré que tomar medidas con él, el señor Omar ha tenido muchos

Especialización en Mercadeo

conflictos en su ámbito laboral por eso no me extraña lo ocurrió, él es un hombre agresivo que no controla sus impulsos, a pesar que es un gran profesional su manejo de relaciones personales es muy malo. El doctor León se despidió de Andrea y le dijo que tengas una feliz día Andrea.

Andrea: Gracias Doctor León Marín

El director del Hospital del Valle del Cauca se dispuso a hablar con el señor Omar Pérez

León: Buenos Días Omar Como estas, el motivo de llamarte es por lo ocurrió ayer en la oficina Plaza del Sur.

Omar: Si es que me exalte.

León: Primero estabas en horas laborales cuando ocurrió eso y no tenías permiso para ausentarte del Hospital.

Omar: Si por eso no podía esperar el turno.

León: si me dices que necesitas realizar una diligencia para tus cosas yo te concedo el permiso pero no tienes que ir de prisa teniendo problemas por contar con el tiempo preciso, esa señorita Andrea está teniendo problemas por su actitud impulsiva, Omar usted se va a quejar ante la entidad.

Omar: Si, por que ese no es el trato que yo merezco.

León: Omar tú crees que esa niña se merece el trato que le diste, si tú te quejas yo también tendré que tomar acción por lo ocurrido ya que estabas en horas laborales sin permiso y portabas el uniforme de la entidad dando mala imagen al hospital con lo ocurrido. Bueno Omar me cuentas cuando tomes una decisión.

Especialización en Mercadeo

El señor Omar Pérez después de la conversación con el doctor León decidió no colocar la queja en la Corporación Alpes del Futuro y solicito permiso para acercarse a hablar con la asesora Andrea García, el señor Omar se acerco a la oficina Plaza del Sur con una manzana solicitando disculpas.

Cuando llego a la oficina todos estaban desconcertados no sabían cómo tratarlo todos los empleados no lo querían atender por miedo de cómo los trataría y que eso los llevaba a tener problemas futuros ya que no avían reglamentos para el comportamiento del cliente hacia los empleados , pero de inmediato salió el subdirector Cesar López a tenderlo.

Cesar: Buenos Días Señor Omar Pérez en que le puedo colaborar

Omar: vengo hablar de lo sucedido ayer con la asesora Andrea

Cesar: Cuénteme sobre que quiere hablar.

Omar: no presentare ninguna queja y quiero disculparme con la asesora Andrea.

Cesar: si claro pero para no haya más inconvenientes es mejor que ella no lo vuelva a tender. Andrea acércate.

Andrea se sentía muy asustada y no quería estar cerca del cliente ella sentía que él la podía agredir y que se podía molestar por cualquier motivo.

Andrea: Buenas Tardes señor Omar.

Omar: señorita Andrea vengo a disculparme por lo sucedido y por eso le traigo estas manzanas

Andrea: Tranquilo señor Omar espero que esto no vuelva a ocurrir

Especialización en Mercadeo

El cliente salió de la oficina y Andrea estaba más tranquila pero pensaba que de no haber tenido la ayuda del director del hospital las cosas serían a otro precio y que de pronto ella y el señor Omar no tendrían empleo por lo ocurrido.

Por todo lo sucedido Andrea se le ocurrió enviar un plan de Cambio al área de personal de la corporación Alpes del Futuro.

En la corporación Alpes del futuro existe un proyecto el cual se llama El plan de cambio, este plan era enviado por los funcionarios los cuales mandaban propuestas para que se efectuaran cambios en los procesos operativos o innovaran proyectos que llevaran a la corporación a tener más éxito con sus clientes y Andrea después de lo sucedido se le ocurrió llevarlo como un cambio fundamental que necesitaba la corporación para el buen trato entre clientes y empleados.

El plan tenía respetar el turno o filas de espera, el trato amable y cordial que debía tener tanto clientes con los empleados, que no hubiesen tratos bruscos de palabra y que tampoco hubiese roce de manos ni con su cuerpo.

Esto fue muy interesante pero todavía no se pone en marcha y la verdad es necesario el respeto mutuo entre clientes y empleados para que una entidad tan importante como la Corporación Alpes del Futuro sea cada vez más exitosa.

Hoy Andrea trabaja en la misma corporación Alpes del futuro con mucha más experiencia y da gracias de no haber perdido su empleo por falta de reglas que deben tener las entidades prestadoras de servicio con sus clientes.

Especialización en Mercadeo